

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 14.02.2023 16:29:14
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b15ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ**

ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

УТВЕРЖДЕНА

Методической комиссией

по направлениям подготовки

39.03.02 «Социальная работа»

39.06.01 «Социологические науки»

В новой ред. Протокол № 2 от «20» июня

2020 г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.02 «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

индекс и наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

Соц. квалиметрия

краткое наименование дисциплины (модуля)

по направлению подготовки

39.03.02.- Социальная работа

(код и наименование направления подготовки)

«Социальная работа в различных сферах жизнедеятельности»

направленность(и) (профиль (и))

бакалавр

квалификация выпускника

заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2020

Санкт-Петербург, 2020

Автор – составитель:

к. социол. н., доцент С.В. Ляшко

Заведующий кафедрой

социальных технологий д. полит.н., проф. Ветренко И.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1.Основная литература
 - 6.2.Дополнительная литература
 - 6.3.Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4.Нормативно-правовые документы
 - 6.5.Интернет-ресурсы
 - 6.6.Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Таблица 1

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	ПК-4.1	ПК - 4.1 - способность выявлять и измерять показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, а также анализировать и представлять результаты, используя современные информационно-коммуникационные технологии;

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Таблица 2

ОТФ/ТФ/трудовые действия	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Деятельность по реализации социальных услуг мер социальной поддержки населения/Выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации /Выявление обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации путем организации обследований, мониторинга условий жизнедеятельности граждан по месту жительства (фактического пребывания), определения причин, способных привести их в положение, представляющее опасность для жизни и (или) здоровья, анализа данных статистической отчетности, проведения, при необходимости, выборочных социологических опросов населения	ПК- 4.1.	на уровне знаний: основные понятия и категории квалиметрии, принципы, концепции квалиметрии как науки; стандарты в социальной работе;
		на уровне умений: оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами
		на уровне навыков: навыки применения методик и технологий проведения оценки качества социальных услуг

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» Б1.В.02. относится к обязательным дисциплинам вариативной части и читается на 3 курсе на заочном отделении. При изучении данной дисциплины обучающиеся опираются на знания и умения, полученные в ходе предшествующего знакомства с дисциплинами гуманитарного, социального цикла: Б1.В.13 «Социальная статистика» (3 семестр, 2 курс), Б1.О.15 «Современные теории социального благополучия» (3 семестр, 2 курс).

Предметом изучения дисциплины являются оценка качества и стандартизация социальных услуг.

Учебная дисциплина Б1.В.02. «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» является опорной для таких дисциплинам рабочего учебного плана как Б1.О.16 «Управление в социальной работе» (7, 8 семестр, 4 курс) Б2.В.02(У) «Научно-исследовательская работа» (5 семестр, 3 курс), Б2.В.03(П) «Технологическая практика» (7 семестр, 4 курс).

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы 108 часов

Таблица 3

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах) очная/заочная
Общая трудоемкость	108
Контактная работа с преподавателем	12
Лекции	4
Практические занятия	8
Лабораторные занятия	-
Самостоятельная работа	92
Контроль самостоятельной работы	4
Формы текущего контроля	Устный опрос, тестирование
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Таблица 4

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Квалиметрия как наука	19	1				18	О
Тема 2	Сущность и специфика социальной квалиметрии	21	1		2		18	О
Тема 3	Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг	21	1		2		18	О,Т
Тема	Стандарты качества	22	1		2		19	О

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины (модуля), час.					СР	Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий					
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
4	социальных услуг							
Тема 5	Технологии проведения оценки качества социальных услуг	21			2		19	О
	Контроль самостоятельной работы	4/3						
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего: (академ.час./астроном.час.):		108/81	4/3		8/6		92/69	

формы текущего контроля успеваемости:
 опрос (О),
 тестирование (Т)

3. Содержание и структура дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы социальной квалиметрии

Тема 1. Квалиметрия как наука

Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством. Методология научной квалиметрии. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма. Принципы синтетической квалиметрии. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.

Тема 2. Сущность и специфика социальной квалиметрии

Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов. Основные понятия социальной квалиметрии. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.

Раздел 2 Особенности оценки качества и стандартизации социальных услуг

Тема 3 Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг

Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения. Государственная система контроля качества социального обслуживания. Интергративный характер качества услуги. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность. Качественная и количественная оценка социальной услуги.

Тема 4 Стандарты качества социальных услуг

Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации: системность, повторяемость, взаимозаменяемость, вариативность. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации. Методы стандартизации. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации. Стандарты: ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Система стандартизации России, Система международных стандартов.

Тема 5. Технологии проведения оценки качества социальных услуг

Методы планирования оценки качества услуг. Постановка задачи на проведение оценки. Выбор методов оценки качества услуг. Психологические методы оценки качества социальных услуг: тестирование, наблюдение, эксперимент. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг: анкетирование, формализованное интервью. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг: фокус-группа, наблюдение, глубокое интервью. Изучение документации. Анализ соответствия полученных результатов ожидаемым целям. Мониторинг качества социальных услуг и его организация. Организация работы экспертов. Написание отчета о результатах оценки.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Для заочной формы

– при проведении занятий семинарского типа: индивидуальные опросы, тестирование.

4.1.2. Зачет проводится в форме собеседования по вопросам.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Типовые вопросы для опросов на семинарских занятиях (темы 1-5)

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством.
4. Методология научной квалиметрии.
5. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
6. Оценка объектов и процессов в рамках синтетической квалиметрии.
7. Методы квалиметрии. Оценка эффективности методов квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.
10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.

15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации.
18. Принципы стандартизации.
19. Услуга как объект стандартизации.
20. Методы стандартизации.
21. Система стандартизации России и Система международных стандартов.
22. Методы планирования оценки качества услуг.
23. Выбор методов оценки качества услуг.
24. Мониторинг качества социальных услуг и его организация.
25. Организация работы экспертов.
26. Написание отчета о результатах оценки.

Типовые тестовые задания (тема 3)

Выберите правильный вариант ответа:

1. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
- б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги
- в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
- г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

2. В структуру квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология
- д) нет правильного ответа

3. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

- а) общая квалиметрия
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрией

4. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- а) экономический
- б) технико – экономический

- в) технический
- г) общенаучный
- д) систематический

5. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:

- а) деятельностный аспект и алгоритмический
- б) алгоритмический и логический
- в) деятельностный, алгоритмический и логический
- г) нет правильного ответа

6. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения
- ж) нет правильного ответа

7. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда
- е) Ф. Херцберга
- ж) Э. Мейо
- и) А. Маслоу
- к) А. Фейгенбаума
- л) нет правильного ответа

8. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум
- б) Э. Деминг
- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

9. Особенности социальной услуги:

- а) неосвязаемость
- б) сохраняемость услуги
- в) неотделимость от источника услуги
- г) несохраняемость услуги
- д) непостоянство качества социальной услуги
- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

10 Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)
- г) высокая приоритетность социальной услуги
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом
- е) на первом месте стоит социальная эффективность
- ж) нет правильного ответа

4.3. Оценочные средства промежуточной аттестации

Таблица 5(1)

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-4	способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	ПК-4.1	ПК - 4.1 - способность выявлять и измерять показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, а также анализировать и представлять результаты, используя современные информационно-коммуникационные технологии;

Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Таблица 5(2)

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания <i>Как (с каким качеством)</i>
ПК - 4.1 - способность выявлять и измерять показатели качества социального обслуживания и мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации, а также анализировать и представлять результаты, используя современные информационно-коммуникационные технологии;	Студент выявляет и измеряет показатели качества социального обслуживания на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; Студент может анализировать и представлять результаты оценки качества социальных услуг, используя современные информационно-коммуникационные технологии	Студент знает основные понятия и категории квалиметрии, принципы, концепции квалиметрии как науки; стандарты в социальной работе; технологический алгоритм разных социальных технологий, в том числе технологий проведения оценки качества социальных услуг Владеет методикой сбора и анализа маркетинговой информации в сфере социальных услуг. Может проводить первичный анализ эффективности маркетинговой деятельности. Студент владеет навыками

		обработки данных, предоставления их в числовой, табличной, графической и т.п. форме; основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации с учетом основных требований информационной безопасности.
--	--	--

Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания.
2. Предмет и задачи квалиметрии.
3. Основные понятия квалиметрии.
4. Пирамида квалиметрических теорий: квалиметрия общая, специальная, предметная.
5. Методы квалиметрии.
6. Синтетическая квалиметрия как новая научная парадигма.
7. Оценка эффективности методов квалиметрии.
8. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
9. Основные понятия социальной квалиметрии.
10. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
11. Индекс развития человеческого потенциала.
12. Показатели индекса развития человеческого потенциала по Северо-Западному региону.
13. Качество социальных услуг.
14. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
15. Интергративный характер качества услуги.
16. Показатели качества услуги: доступность полнота, надежность своевременность.
17. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
18. Сущность и цель процессов стандартизации.
19. Принципы стандартизации.
20. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации.
21. Методы стандартизации.
22. Виды стандартов. Категории нормативных документов по стандартизации.
23. Социальное обслуживание населения.
24. Контроль качества социальных услуг.
25. Система стандартизации России и система международных стандартов.
26. Методы планирования оценки качества услуг.
27. Психологические методы оценки качества социальных услуг.
28. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
29. Организация мониторинга качества социальных.
30. Отчет о результатах оценки.

Шкала оценивания

По заочной форме обучения БРС не применяется.

4.4. Методические материалы

Описание системы оценивания для зачета

При выполнении тестовых заданий для допуска к зачету разрешается присутствие всей группы, так как задания выполняются индивидуально в письменной форме (или на компьютере) за отведенное время.

Проведение зачета осуществляется в устной форме. Одновременно присутствовать на зачете могут не более пяти студентов.

После получения вопроса дается до 15 минут на подготовку к ответу. На ответы на вопросы предоставляется до 10 минут и до 5 минут ответы на дополнительные

Оценка промежуточной аттестации (баллы очн/заочн)	Критерии оценивания и выставления оценки
Зачтено	Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений, относящихся к созданию моделей медико- социальной помощи Точность и уверенность использования формулировок, определений и теоретических положений, относящихся к вопросам социальной помощи и социального обслуживания
Не зачтено	Неумение использовать формулировки, определения и теоретические положения, относящиеся к созданию моделей медико- социальной помощи Неумение в использовании формулировок, определений и теоретических положений, относящихся к вопросам социальной помощи и социального обслуживания

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Изучение данной дисциплины направлено на понимание сути социальной квалиметрии как системы оценки качества социальных услуг, необходимости стандартизации социальных услуг. Обучающийся должен готовиться к семинарским занятиям: прорабатывать лекционный материал, готовить доклады и выступления по темам семинарского занятия в соответствии с тематическим планом. При подготовке к семинарскому занятию обучающемуся следует обратиться к литературе библиотеки Северо-Западного института. Вместе с тем при изучении дисциплины нельзя ограничиваться лекционным материалом и только одним учебником. Ряд тем курса может быть вынесен преподавателем на самостоятельное изучение, с обсуждением соответствующих вопросов на семинарских занятиях. Поэтому подготовка к сдаче зачета и групповой работе на семинарах подразумевает самостоятельную работу обучающихся в течение всего семестра по материалам рекомендуемых источников (разделов учебно-методического и информационного обеспечения и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети).

Основной задачей при изучении курса является приобретение профессиональных навыков, обучение определённому типу мышления, формирование определённых установок – профессиональных принципов, ценностей и норм мышления и поведения.

Методические рекомендации по подготовке к опросам, тестированию.

Подготовка к опросам, тестированию предполагает изучение текстов лекций, а также рекомендованных литературных источников (основной и дополнительной литературы). Текущую проработку материалов лекций целесообразно осуществлять в течение 2 – 3-х дней после её проведения. С этой целью необходимо просмотреть записи, подчеркнуть заголовки и самые ценные положения разными цветами (применение разноцветных пометок делают важные положения более наглядными, и облегчают визуальное запоминание), внимательно изучить ключевые слова темы занятия. Отдельные темы курса предполагают дополнительную проработку материала, доработку лекций, составление конспектов.

Методические рекомендации по подготовке докладов.

При подготовке докладов студентам рекомендуется пользоваться рекомендуемыми литературными источниками, а также информацией из Интернет-источников. Цель выполнения докладов выработка у студента опыта самостоятельного получения углубленных знаний по одной из проблем (тем) курса. Выполнение данного вида работы имеет большое значение: во-первых, она закрепляет и углубляет знания студентов по

изучаемой учебной дисциплине; во-вторых, приобщает студентов к самостоятельной творческой работе с экономической литературой, приучает находить в ней основные дискуссионные и положения, относящиеся к рассматриваемой проблеме; подбирать, обрабатывать и анализировать конкретный материал и на его основе делать обоснованные выводы; в-третьих, студент учится последовательно и экономически грамотно аргументировать собственную точку зрения при анализе проблем, изложенных в научной литературе, связывать общие теоретические положения с конкретной действительностью; в-четвертых, студент приобретает опыт подготовки выступлений и докладов на семинарских занятиях, участия в дискуссиях и научных практических конференциях. При подготовке доклада студент также готовит список вопросов по выбранной теме. Подготовленные вопросы могут быть использованы с целью экспресс-опроса студентов, слушающих доклад. Опрос может происходить как в устной, так и в письменной форме. Студент имеет право пользоваться подготовленным текстом доклада, но не читать его полностью. Рекомендуется использование мультимедиа-презентации при изложении материала.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования и науки Рос. Федерации / О. В. Аристов. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 238 с.
2. Басовский, Л. Е. Управление качеством : учебник для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. - М. : ИНФРА-М, 2010. - 211 с.
3. Герасимов, Б. Н. Управление качеством : учеб. пособие рек. М-вом образования РФ / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М. : Вузовский учебник [и др.], 2011. - 303 с.
4. Магер, В.Е. Управление качеством : учеб. пособие рек. М-вом образования РФ / В.Е. Магер. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 176 с.
5. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие, рек. М-вом образования Рос. Федерации / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 8-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2011. - 399 с.
6. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / [Л. В. Топчий и др.]. - М. : Дашков и К, 2016. - 181 с. <http://www.iprbookshop.ru/60510.html>

6.2. Дополнительная литература

1. Афонин, Ю. А. Социальный менеджмент: учебник / Ю. А. Афонин, А. П. Жабин, А. С. Панкратов. – М. : Изд-во МГУ, 2004. – 320 с.
2. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством : основы теории и практики : учеб. пособие / В.Ю. Огвоздин. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Дело и Сервис, 2009. - 297 с.
3. Ополченев, И.И. Управление качеством в сфере услуг : учебник / И. И. Ополченев. - Москва : Советский спорт, 2008. - 245 с.
4. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований.2007, 234 с.
5. Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения / Е.Н. Тимошина // Социальная политика и социология. - 2011. - N. 2. - С. 63-77.
6. Топчий Л. В. К вопросу о разработке и внедрении в социальное образование учебного курса "Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг" // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - N. 2. - С. 87-92.
7. Федюкин, В.К. Квалиметрия : [Текст] : учебное пособие / В.К. Федюкин ; Федеральное агентство по образованию, Гос. образовательное учреждение высш.

- проф. образования "Санкт-Петербургский гос. инженерно-экономический ун-т". - Санкт-Петербург : СПбГИЭУ, 2009. – 364 с.
8. Флеминг, Джон. Управление качеством услуг : Метод Human Sigma / Джон Флеминг, Джим Асплунд ; пер. с англ. [А. Мороз]. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. - 217 с.
 9. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие для вузов, рек. М-вом образования Рос. Федерации / В.Н. Фомин. - М. : Ось-89, 2002. - 380 с.
 10. Фомин, В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки дипломированных специалистов "Стандартизация, сертификация и метрология" / В. Н. Фомин. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Ось-89, 2008. - 383 с.

6.3 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»
- Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист-Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов *Электронная Библиотека Диссертаций* РГБ
- Информационно-правовые базы *Консультант плюс, Гарант.*

Англоязычные ресурсы

- *EBSCO Publishing* – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов;
- *Emerald* – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

6.4. Нормативно правовые документы

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения документация учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг детям»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения классификация учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста основные виды»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения система качества учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги женщинам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения термины и определения»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения требования к персоналу учреждений социального обслуживания»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги детям»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги инвалидам»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения социальные услуги гражданам пожилого возраста»

Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства»

6.5. Интернет-ресурсы

1. Сайт: Министерства труда и соц.защиты РФ <http://www.rosmintrud.ru/>
2. Сайт: Министерства образования <http://минобрнауки.рф/>

6.6. Иные источники

Иные источники не используются

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для успешного освоения студентами дисциплины «Концепции современного естествознания» необходимы и применяются следующие информационные технологии:

1) компьютерные программы из пакета Microsoft Office: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point для подготовки текстового и табличного материала, графических иллюстраций; Ramus – для моделирования бизнес-процессов;

2) мультимедийные технологии, необходимые для демонстрации мультимедийных материалов (роликов, фотографий, рисунков, схем и диаграмм), используемых в ходе образовательного процесса, а также компьютерного тестирования;

3) сетевые технологии, связанные с использованием ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы, системы аудио и видео конференций, онлайн энциклопедии, справочники, библиотеки, электронные учебные и учебно-методические материалы).

**Компьютерные и информационно-коммуникативные средства.
Технические средства обучения**

Таблица 8

№ п/п	Наименование
1.	Специализированные залы для проведения лекций, оборудованные мультимедийной техникой, позволяющей демонстрировать презентации и просматривать кино и видео материалы.
2.	Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами
3.	Технические средства обучения: Персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.